Compte rendu de la plénière

Séminaire :

« Accès et participation des publics fragilisés à un habitat durable : regards croisés des acteurs techniques et sociaux »

17/02/2014

Conférences en plénière

- ***L'implication des publics fragilisés dans les projets d'habitat durable*** : l'exemple des « ateliers de sensibilisation à la rénovation durable » (AEE - Alliance Emploi-Environnement), Clara MEEUS et Jean BAUDOUL, FUNOC

La FUNOC[1] ASBL est un des plus gros centres de formation d'adultes en Wallonie. Il brasse environ 1.500 personnes par année.

Avant l'appel à projets « Ateliers de sensibilisation à la rénovation durable[2] », la FUNOC faisait déjà de la sensibilisation à la rénovation durable mais essentiellement à destination des futurs ouvriers de la construction. Nous pensions toutefois qu'il était intéressant aussi de sensibiliser les autres publics en formation à la FUNOC à la question, notamment, de la limitation des ressources et du partage non équitable de celles-ci. Nous avons donc saisi l'opportunité de l'appel à projets pour offrir une sensibilisation aux économies d'énergies possibles grâce à la rénovation durable des logements à l'ensemble de nos stagiaires (un millier de personnes environ, essentiellement des ménages précarisés).

Mais si la problématique de l'habitat durable concernait de près les publics inscrits en maçonnerie, en menuiserie, en plafonnage..., elle n'interpellait pas pour autant les stagiaires en formation math-français, informatique… Pour convaincre ces derniers, le parti a été pris par Jean BAUDOUL, notre conseiller en énergie de commencer par convaincre les formateurs au sein des équipes de formation de l'intérêt de cette action de sensibilisation pour qu'ils en soient, eux-mêmes, porteurs.

Il a fallu aussi gérer l'hétérogénéité au sein des groupes. L'approche n'est en effet pas tout à fait la même pour des locataires ou des propriétaires ; ni pour des stagiaires en alphabétisation ou pour des stagiaires qui s'initient à l'infographie, à la comptabilité… Il faut adapter les contenus et la méthodologie à chacun des groupes. Ainsi, pour me faire comprendre des personnes ne parlant pas le français, j'ai dû user d'images, de gestes, de mots techniques simples…

[1] www.funoc.be
[2] http://nollet.wallonie.be/appel-projet-ateliers-de-sensibilisation-la-renovation-durable

D'autres priorités que la rénovation pour les publics précarisés

Donner l'envie de rénover aux publics précarisés est moins évident. La rénovation est relativement loin de leurs préoccupations premières, même s'ils admettent que leur logement peut en avoir besoin ; c'est un public qui se demande comment il va pouvoir se nourrir… Ils gèrent l'urgence et l'immédiat (plan d'accompagnement, contrôles, ONEM, FOREM...), ils ne se projettent pas. Or, un projet de rénovation, par essence, nécessite que l'on se projette.

La facture énergétique est toutefois un gros problème pour beaucoup d'entre eux et c'est sur elle que nous nous appuyons pour les toucher. La demande des stagiaires n'est pas toujours celle à laquelle nous nous attendons. Nous devons répondre aux questions : « *Quel fournisseur d'électricité ai-je intérêt à choisir ? Ma facture de chauffage vous semble-t-elle correcte ?* »... des questions qui sont bien plus larges que l'aspect purement rénovation. Ils sont très friands de tous les petits trucs et astuces pour économiser l'énergie (URE). La question de la gestion du budget (des finances) s'est rapidement montrée comme étant l'axe prioritaire même si sont aussi abordées les questions de confort et d'environnement.

Une non-maîtrise de son logement

Pour la plupart, les phénomènes physiques expliqués pendant les ateliers sont relativement nouveaux. L'école n'apprend pas à gérer et entretenir un logement ; les stagiaires ne possèdent donc pas le mode d'emploi. « *3.000 euros/an pour le chauffage, est-ce une consommation normale ? Toutes les chaudières nécessitent-elles un entretien ? Pourquoi faut-il ventiler ?* ».

Nous prônons la formation générale et polytechnique pour tous. L'avenir de l'habitat durable passera par cette capacité de tout un chacun de pouvoir intervenir dans son logement.

Comment aborder les séances de sensibilisation ?

- Le **non-verbal est très important**. 40 % de ce qui permet de comprendre un message est dû à l'intonation de la voix et 60 % au visuel. Cela aide beaucoup lorsque l'on s'adresse à des personnes qui comprennent mal le français. La différence de niveau social peut être une barrière à la communication, à la relation avec les personnes, mieux vaut ne pas intervenir avec des « signes extérieurs de richesse ». Adapter le non-verbal, c'est crédibiliser le message.
- **Être en accord avec ses propos, être authentique,** éprouver du plaisir à communiquer.
- **Soigner l'introduction et la fin**. Le premier contact est très important. En début de séance, il faut établir une relation humaine, d'empathie, avec les yeux, la voix… prononcer le prénom de chaque stagiaire. Être bienveillant, ne pas juger, savoir écouter est très important. La conclusion est généralement aussi ce qu'on retient le plus, il est donc utile de synthétiser à la fin les messages les plus importants.
- **Donner des exemples concrets**. La chaleur dans la maison, l'humidité relative, l'inertie thermique… tous ces phénomènes physiques sont souvent méconnus. J'essaie de les raccrocher aux choses de la vie de tous les jours. Par exemple, pour expliquer la notion d'humidité relative, j'explique d'abord la dilatation de l'air (lorsqu'il se réchauffe) et sa contraction (quand il se refroidit) via le phénomène qui se passe lorsque ayant ouvert un congélateur, puis l'avoir refermé, on veut l'ouvrir à nouveau : cela ne fonctionne pas car l'air chaud qui est entré dans le congélateur au moment où on a ouvert la porte s'est contracté avec le froid et crée une petite dépression d'air.

- **Utiliser des outils didactiques**. J'explique le phénomène de condensation de la vapeur d'eau à l'aide d'une éponge que je mouille et puis que je comprime pour symboliser la contraction de l'air qui se refroidit jusqu'à ce que l'eau dégouline. Ou encore, j'utilise une maquette pour montrer comment placer l'isolant.
-

Qu'en retient le public précarisé ? Quels sont les besoins et préoccupations exprimés ?

- **Les séances de sensibilisation sont très bien accueillies**. Tout le monde les revendique au sein de l'institution ; une réelle demande est suscitée via le bouche-à-oreille. Et, il y a en plus un effet boule de neige ; les stagiaires disent : « *J'en ai parlé à ma fille, à ma voisine, à mon compagnon…* ». Nous nous en réjouissons. Par contre, il faut bien admettre que l'impact en termes de travaux, lui, est relativement minime.
- **Les locataires n'osent pas demander de travaux à leur propriétaire** ; ils ont parfois eu une telle difficulté à trouver un logement qu'ils n'oseraient pas « ennuyer » le propriétaire de peur de se faire mettre dehors. Et, lorsque le CPAS propose de contacter le propriétaire, ils sont souvent très frileux de ce genre d'initiative.
- **Ils craignent ou refusent de faire appel aux primes.**

  - ✓ Par manque de confiance envers les institutions publiques. Ils ont peur de devoir rendre l'argent d'une manière ou d'une autre. Les taxes sur les panneaux photovoltaïques y sont pour beaucoup.
  - ✓ Par crainte des ennuis que l'on est susceptible de leur faire en découvrant qu'ils ont construit certaines choses pas tout à fait légalement, qu'ils ont installé une antenne non déclarée… Ouvrir sa porte, c'est se dévoiler. « *Pour vivre heureux vivons cachés* ».

- **L'Écopack est extrêmement éloigné de leur réalité.**
  - ✓ La barrière la plus importante est la nécessité de devoir emprunter un minimum de 2.500 euros. Pour les publics précarisés, cela représente un investissement énorme.
  - ✓ Un deuxième frein est que, pour pouvoir accéder à l'Écopack, il faut une installation électrique en ordre et attestée par une réception AIB-Vinçotte. Pour la plupart, l'installation électrique n'est pas tout à fait en ordre ; et même si elle l'est, ils n'ont pas de réception; il faut en effet pouvoir payer l'organisme qui va la valider. L'Écopack pourrait être attribué si, lorsque l'installation électrique n'est pas en ordre, il y a un engagement à le faire.
  - ✓ La priorité serait de pouvoir obtenir un prêt pour s'offrir un thermostat, une vanne thermostatique… 150 euros représentent, pour les publics précarisés, un gros investissement qu'ils ne peuvent sortir de leur poche. Il faudrait des microcrédits à taux zéro adaptés à leurs priorités.
  - ✓ L'information n'est pas adaptée non plus. Franchir les portes de la maison de l'habitat durable, comprendre les messages… cela paraît facile à nos yeux mais pour les publics fragilisés, ce sont des barrières infranchissables. Nous avons d'ailleurs retravaillé le document de l'Écopack parce qu'il nous paraissait non accessible, peu lisible pour ce public.